

71. ЭВОЛЮЦИЯ БАНКОВСКИХ АССИСТЕНТОВ: ОТ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ К ПЕРСОНАЛЬНЫМ ФИНАНСОВЫМ КОНСУЛЬТАНТАМ

Лагутинова О.А., Федорович А.Л.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Князькова В.С., канд. экон. наук

Рассматривается влияние технологий искусственного интеллекта и цифровых ассистентов на персонализацию банковского обслуживания. Проанализирована эволюция функционала виртуальных помощников от простых справочных систем до проактивных финансовых консультантов. Выявлены экономические эффекты внедрения персонализации, включая рост лояльности клиентов и оптимизацию операционных издержек. Особое внимание уделено трансформации банковских экосистем в условиях цифровизации.

Современный финансовый сектор переходит от продуктовой конкуренции к борьбе за качество клиентского сервиса [1]. Традиционная сегментация уступает место гиперперсонализации — формированию уникального предложения для каждого пользователя. Технологическую основу этой трансформации составляют интеллектуальные ассистенты на базе искусственного интеллекта, способные обрабатывать естественный язык, анализировать транзакционную историю и предоставлять персонализированные рекомендации. Эволюция таких помощников прошла путь от простых справочных систем до проактивных консультантов, прогнозирующих потребности клиента и формирующих предложения, соответствующие его финансовым целям.

Потребительские ожидания демонстрируют, что свыше 70% клиентов рассчитывают на индивидуальный подход, при этом персонализированная коммуникация становится решающим фактором завоевания внимания к бренду. В банковской сфере это выражается в предпочтении сервисов самообслуживания прямому контакту с оператором. Подобные ожидания стимулируют трансформацию банковских экосистем через интеграцию финансовых и нефинансовых сервисов в единую цифровую среду, которая создаёт основу для роста долгосрочной клиентской лояльности [2].

Мировой опыт демонстрирует эффективность такого подхода. Виртуальный ассистент Erica, запущенный Bank of America в 2018 году, к середине 2025 года превысил 3 миллиарда клиентских взаимодействий при ежемесячном объёме свыше 58 миллионов обращений. Система анализирует расходы для персонального кэшбэка, прогнозирует остатки и консультирует по инвестиционным вопросам [3]. Более 98% пользователей решают задачи без обращения в службу поддержки [4]. Российский рынок также осваивает технологии персонализации: Сбербанк на базе нейросетевой модели GigaChat внедрил интеллектуальные пуш-уведомления, адаптированные под индивидуальные особенности клиентов, что обеспечило рост отклика и повышение вовлечённости аудитории.

Персонализация одновременно оптимизирует текущие операционные процессы и создаёт новые источники дохода за счёт перекрёстных продаж и углубления взаимоотношений с клиентом. Экономические выгоды очевидны: автоматизация снижает нагрузку на колл-центры и операционные расходы, персонализированные кампании повышают рентабельность инвестиций, а искусственный интеллект показывает высокую эффективность в работе с просроченной задолженностью при меньших издержках [5]. Интеллектуальные ассистенты, обладая способностью анализировать поведенческие данные в режиме реального времени, предлагают продукты и услуги именно в тот момент, когда клиент наиболее склонен к их приобретению. Это превращает банковское обслуживание из реактивного в проактивное, существенно повышая конверсию предложений и пожизненную ценность клиента.

Интеллектуальные ассистенты перешли из разряда экспериментальных разработок в статус обязательного структурного элемента архитектуры современного банковского дела. Персонализация, реализуемая посредством ИИ-помощников, формирует у клиента устойчивое ощущение индивидуального внимания и заботы. Именно это побуждает пользователя рекомендовать его услуги другим. Финансовые институты, своевременно инвестирующие в развитие персонализированных сервисов и формирование целостных цифровых экосистем, получают стратегическое преимущество, выражающееся как в количественном росте клиентской базы, так и в качественном укреплении рыночных позиций. В перспективе именно способность банка выстроить персональный диалог с клиентом станет главным критерием, отделяющим лидеров цифровой эпохи от аутсайдеров отрасли.

Список использованных источников:

1. Натальсон, А. В. Влияние искусственного интеллекта на банковскую систему / А. В. Натальсон // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – № 4, ч. 3. – С. 163–170.
2. Гербст, Ю. В. Современные тенденции в развитии банковских услуг: цифровизация и персонализация / Ю. В. Гербст, М. А. Коробкина // Молодой ученый. – 2024. – № 48 (547). – С. 68–70.
3. Балаян, В. С. Развитие искусственного интеллекта в банковской сфере: возможности и вызовы / В. С. Балаян // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2024. – № 4-1. – С. 39–44.
4. Ниязбекова, Ш. У. Цифровые экосистемы банков: новые формы взаимодействия с клиентами / Ш. У. Ниязбекова // Экономика и управление. – 2025. – № 4. – С. 1035–1042.
5. Насонова, И. В. Переход к цифровой экономике: перспективы и риски. /И.В. Насонова//Гермес -2022.- № 5 - С. 34-37.